

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Relevé de conclusions Lundi 07 octobre 2013

Présents : Mmes GAVA, Directrice ; BOUJU, Médecin Coordonateur ; BOURRY, Psychologue ; DORMIGNIES, Infirmière ; VALNET, Cadre de santé ; MATOUB, aide-soignante ; CORBINEAU, Animatrice ; M. COURET, Directeur Adjoint, Mmes LACASSAGNE, SENNE, M. DELALÉ représentants des familles ; Mmes LUCAS et WALTER, représentantes des résidents.

Excusés : Mmes BRINON-BOUCHET, PUDEPIÈCE, CHALUMEAU, représentantes des familles de résidents, Mme ROUCÉLIN, représentante des résidents.

La séance débute à 15h10.

Ordre du jour :

- **Adoption du Procès Verbal du 11 juin** : le procès-verbal de la séance du 11 juin 2013 est approuvé. Il sera affiché sur le panneau prévu à cet effet dans le hall d'accueil et envoyé avec les prochaines factures. A noter l'abstention de Mme SENNE qui été absente lors de ce dernier CVS.

- **Retour sur les questionnaires de satisfaction** : M. COURET intervient pour présenter les résultats des questionnaires de satisfaction renseignés par les résidents et les familles.

Il précise que **pour les questionnaires des résidents**, 51 ont été retournés renseignés sur les 130 distribués, soit 39% de répondants. Un agent de Bléré a apporté une aide pour le remplissage des questionnaires des résidents de Montlouis qui pouvaient rencontrer des difficultés pour le faire seuls. Il évoque :

- **les points positifs suivants** : renseignements et accueil administratif, prise en charge par le médecin traitant et le personnel soignant de jour et de nuit, la fréquence des douches, l'amabilité du personnel, l'animation et l'information à ce propos ainsi que l'équipement et le confort de la chambre, la satisfaction des repas (répondants satisfaits à 100%), la propreté du linge et la qualité du repassage. Ce qui porte à **94% la satisfaction globale des résidents**.

- **les points négatifs suivants** : pas de visite préalable de l'établissement, pas de commentaire du contrat de séjour lors de sa remise, pas de projet de vie individuel, perte de linge et pas de connaissance de l'existence du CVS ni des comptes rendus correspondants.

Pour les questionnaires familles : 72 questionnaires revenus sur 130 distribués, soit 55% de retour.

- **les points positifs évoqués** : l'accueil téléphonique et physique, la prise en charge par le médecin traitant et le personnel soignant, l'animation, l'entretien du parc, les repas (tant en quantité qu'en diversité), l'entretien et le repassage du linge, les horaires, la connaissance du CVS et le confort des chambres. Ce qui correspond à **94% de satisfaction globale pour les familles**.

- **pour les points négatifs qui sont exprimés** : une trop faible fréquence des douches, pas assez d'information sur la santé du résident, des problèmes d'identification des différents

personnels, pas d'invitation aux animations, l'équipement des chambres (nécessiteraient entre autres un rafraichissement des peintures et des armoires plus grandes), le mauvais état du parking, la perte de linge et une certaine méconnaissance du CVS et de ses membres.

Concernant la méconnaissance du CVS, Mme LACASSAGNE s'interroge. Les dates et comptes rendu sont communiqués avec les factures. Elle précise que la boîte aux lettres dédiée au CVS est vide.

M. DELALÉ propose un changement de lieu pour cette dernière afin qu'elle soit plus visible.

Mme LACASSAGNE précise que le CVS concerne les familles et les résidents. Elle indique qu'il y a eu moins de familles à la kermesse du 21 septembre 2013 que l'an passé. La réunion des familles du 15 octobre 2013 sera donc un test quant à leur mobilisation. Elle explique cette faible sollicitation du CVS par les familles en raison de l'éloignement, mais également par la confiance portée par les familles à l'établissement. Elle rappelle que le rôle du CVS est de traiter des problèmes de la collectivité et que par conséquent, les problèmes plus personnels sont abordés individuellement par les familles. Elle indique qu'il n'existe pas de comité des familles contrairement à d'autres établissements mais cela ne ferait que multiplier les instances.

Mme GAVA n'est pas favorable à ce comité. Le CVS joue pleinement son rôle. Par ailleurs, elle considère que la communication par rapport au CVS est suffisante.

Elle précise que le taux de retour des questionnaires est très bon, traduisant une implication et une expression des besoins des familles et résidents par rapport à l'établissement.

M. COURET souligne la cohérence entre ces constats et les 95% de réponses négatives obtenues par rapport au souhait d'implication dans le CVS des familles ayant rempli le questionnaire.

M. DELALÉ revient sur la difficulté de remplissage des questionnaires et sur les différences constatées entre les réponses des résidents et celles des familles. Il explique ces différences par moins de liberté d'expression des résidents. Pour M. DELALÉ, il est difficile de savoir réellement ce que pensent les résidents.

Mme VALNET précise que ce sont les résidents qui sont là au quotidien qui peuvent en parler le mieux. Son propos est appuyé par Mme WALTER, résidente, qui indique qu'ils sont tout à fait capable d'exprimer leur ressentis.

Mme GAVA évoque que les repères ne sont pas les mêmes entre les familles et les résidents et Mme LACASSAGNE ajoute que les besoins ne sont également pas les mêmes (l'exemple des douches est repris pour préciser les divergences d'avis entre résidents et familles).

Malgré les bons résultats des questionnaires de satisfaction, Mme GAVA indique qu'il ne faut pas relâcher les efforts.

Mme LACASSAGNE revient sur la question de l'identification du personnel soulevée dans le questionnaire. Elle évoque le port du badge par le personnel qui permet de différencier les agents.

Mme LUCAS ajoute que la difficulté de reconnaissance du personnel relève parfois du résident (problème de vue et pas de lunettes). Elle est appuyée dans son propos par Mme SENNÉ qui indique que cela n'est pas grave si le relationnel est bon.

D'après Mme LUCAS, les résidents se fient à « la blouse blanche ».

M. DELALÉ est d'accord pour le badge mais indique que le personnel change trop souvent. Ce qui ne facilite pas la connaissance.

Ce à quoi Mme LUCAS répond que les nouveaux agents sont accompagnés et présentés.

Mme GAVA souhaite avoir des précisions : est-ce la fonction ou le nom qui sont difficiles à identifier. Mme LACASSAGNE et M. DELALÉ ont répondu de concert que cela concerne les 2.

Mme VALNET intervient en précisant que les infirmières, comme les aides-soignantes et l'équipe de ménage sont identifiables même si les prénoms ne sont pas forcément précisés.

M. COURET poursuit sa présentation **par les résultats des questionnaires remplis par les agents** (28 % de retour).

- parmi les points positifs évoqués : la reconnaissance du travail par les collègues, la satisfaction des responsabilités occupées, la répartition équitable de la charge de travail, la formation, la satisfaction relative à la conciliation vie personnelle et vie professionnelle, l'image positive de l'établissement et la satisfaction de la vie professionnelle.

- pour les points négatifs : les ordres contradictoires, l'information dans les services, l'information entre les services, l'arbitrage en cas de conflits, la diffusion des notes de service (demande qu'elles soient communiquées par mail).

Mme SENNÉ est surprise des 32% de non satisfaction des agents par rapport à l'accueil ainsi que des échanges perçus comme mauvais avec le SSIAD. Elle précise qu'il faut tenir compte du fait que l'établissement est à l'origine du questionnaire et que les taux de réponses auraient été différents si le questionnaire avait été réalisé par un organisme indépendant.

M. COURET et Mme GAVA répondent que pour le SSIAD c'est essentiellement en raison de la localisation des locaux et du fonctionnement spécifique que la perception n'est pas très satisfaisante.

Quant à l'évocation de l'image de l'établissement reprise par Mme LACASSAGNE, Mme GAVA indique que l'architecture du bâtiment ne renvoie pas une image positive et qu'il y a le problème de la vétusté.

Cependant, les évolutions favorables de ces dernières années, participent à une amélioration de l'image de l'établissement d'après Mme LACASSAGNE.

Mme SENNÉ approuve les réponses du personnel quant aux conditions de travail qui ne sont pas bonnes (notamment par rapport aux chambres doubles). Elle insiste sur le fait que lorsque l'on parle de La Bourdaisière dans la commune il n'y a pas d'image positive. Mme LUCAS dit que seuls ceux qui y résident peuvent se prononcer à ce propos.

Pour Mme VALNET, il faut tenir compte de l'histoire de l'établissement et il est évident que l'article paru dans la Nouvelle république l'an dernier a fait du tort à l'établissement et a beaucoup blessé le personnel.

Cependant précise Mme CORBINEAU, les familles n'ont pas de regret à placer leur proche dans l'établissement par rapport à sa réputation. L'établissement est apprécié pour sa prise en charge

médicale, sa convivialité et son esprit familial. Il fait moins « hôpital » que les nouveaux établissements.

Pour M. DELALÉ, l'établissement se doit de rester performant dans tous les domaines (matériel, mobilier, ...).

Suite aux réponses des questionnaires, Mme CORBINEAU s'interroge sur le fait que les familles ne se considèrent pas invitées aux animations. L'envoi du programme mensuel des animations à venir avec la facture n'est pas pris comme une invitation à participer. C'est un problème de communication. Pour M. DELALÉ, cette participation relève d'une volonté personnelle. Par ailleurs, une participation trop importante des familles aux activités impliquerait un problème de gestion souligné par Mme LACASSAGNE.

- **Rapport d'évaluation interne :**

Mme GAVA expose le déroulement : présentation des différentes réunions mises en place et animées par M. COURET, l'utilisation d'un référentiel créé selon les recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) pour recueillir les réponses des différents groupes de travail.

M. COURET évoque les Plans Pluriannuels Qualité (PPAQ) de l'EHPAD et du SSIAD (définis pour 5 ans et à actualiser tous les 6 mois) comme annexes du rapport d'évaluation interne. Ce dernier doit être présenté aux instances en octobre et adressé aux tutelles en novembre. Un document interne sera également diffusé dans les services pour information.

De cette évaluation découle un programme assez dense d'actions à mettre en place (ou mises en place depuis peu) notamment par rapport à l'évaluation externe prévue pour janvier 2014. Il s'agit notamment de :

- la rédaction d'un projet d'établissement (2014) ;
- l'amélioration / création d'une signalétique intérieure (notamment pour le secrétariat des admissions et le SSIAD) ;
- la mise en place d'une réunion des familles ;
- l'analyse des fiches d'évènements indésirables (élargir aux cas de maltraitance) ;
- la rédaction d'une procédure d'accueil des agents ;
- la gestion des biens et valeurs des résidents dans le coffre ou au trésor public – procédure en place prochainement dans l'établissement ;
- l'achat d'un chariot d'urgence ;
- la rédaction d'une procédure de gestion des DASRI ;
- l'actualisation de la liste des protocoles (isolement, escarres, pansement...) ;
- le suivi des vaccinations obligatoires du personnel sous la responsabilité du médecin du travail ;
- l'Hygiène bucco-dentaire des résidents ;
- la méthode HACCP en cuisine...

Un point est fait sur le rôle de M. COURET en tant que correspondant qualité de l'établissement et sur le circuit de communication des évènements indésirables. Les agents transmettent au cadre de santé l'évènement indésirable qui se charge à son tour d'en informer la direction (M. COURET). La fréquence de ces évènements (à savoir plusieurs fois par semaine) est évoquée et

des exemples sont donnés (chutes, dysfonctionnement de matériel, pannes électriques ou difficulté relationnelle agent- résident...).

- **Animations** : Mme CORBINEAU fait un point habituel sur les animations passées et celles à venir.

La Fête du printemps organisée par le centre commercial des Coteaux a nécessité beaucoup de manipulations pour seulement une matinée. Si c'est à refaire cela serait préférable sur une journée.

Pas de déplacement pour le feu d'artifice cette année.

Pour Pâques, il y a eu des fresques réalisées avec les enfants du catéchisme, accrochées dans la chapelle.

Pour 2014, une relance est à faire auprès des foyers logement pour des projets d'animation en commun.

L'atelier d'écriture fonctionne très bien.

Les matinées de rencontre et de contes avec le centre aéré ou la crèche sont très agréables.

La zoothérapie : se déroule très bien- surtout dans l'unité.

Le séjour à la mer s'est très bien passé. Il sera reconduit pour 2014 car les résultats sur les résidents sont très bénéfiques.

Le pique-nique a été une réussite tout comme la kermesse même si il est à déplorer que l'information ne passe pas bien. Bonne participation des résidents. Gains identiques à l'année précédente.

Rappel de la mise en vente d'objets dans le cadre de la participation au téléthon en décembre.

Projet tricot : tricots remis aux restaurants du cœur - projet de tricot pour un humoriste en partenariat avec les EHPAD de Fondettes et de Bléré.

Le repas de Noël et le Noël des enfants ainsi que d'autres ateliers sont programmés.

Maintien du repas des anciens organisé par la commune.

Maintien de l'atelier gym et prévention des chutes du mercredi animé par un animateur diplômé en activités physiques adaptées.

Des activités sont prévues pour la Semaine Bleue avec le CCAS de Montlouis (6 résidents inscrits) et pendant la semaine du goût du 14 au 22 octobre 2013 : atelier chocolat avec la crèche.

Mme Matoub rappelle pour les résidents de l'unité Alzheimer la sortie à la guinguette tous les mois, les courses au supermarché et le 17 octobre la sortie exposition d'oiseaux au parc des expositions.

Mme CORBINEAU signale une participation importante des résidents de l'unité aux différentes animations dans le foyer de vie.

Information donnée sur l'achat de la Borne Mélo® par les Blouses Roses qui la prête aux différents établissements dans lesquels elles interviennent. Mme CORBINEAU fait remarquer que cette borne est particulièrement adaptée pour les étages.

- **Information sur les budgets et prix de journée pour 2014 :**

Mme GAVA informe qu'une proposition de prix est en attente de réponse de la part des tutelles. Il s'agit d'une augmentation de 0.37 euros par rapport à 2013 soit 0.76% sachant que le ticket modérateur augmente de 0.26 euros. L'augmentation totale serait donc de 0.63 euros, soit moins de 1%, alors que les charges augmentent elles de 4 à 6%.

- **Questions diverses :**

Mme LACASSAGNE et M. DELALÉ s'interrogent sur le dysfonctionnement persistant de la porte d'entrée en panne depuis 2 semaines.

Mme GAVA leur répond que le remplacement du moteur pour un coût de 3000€ devrait intervenir dans le courant de la semaine.

Mme SENNÉ revient sur la mise en place du prélèvement automatique. Mme GAVA indique que le logiciel est un peu vétuste mais que c'est en cours pour les 3 prochains mois.

Mme SENNÉ demande s'il est vrai qu'il faut demander l'avis des familles pour mettre les barrières de lit pour les résidents suite à ce qu'elle a entendu dans un autre établissement.

M. VALNET répond que toute forme de contention (comme à l'hôpital) doit faire l'objet d'une **prescription médicale**. Les familles peuvent en être informées mais n'en décident pas.

Mme LACASSAGNE complimente l'établissement pour le travail du jardinier quant à l'entretien des extérieurs. C'est valorisant pour l'image de l'établissement.

A ce propos Mme GAVA, indique que cet emploi est un emploi d'avenir, emploi subventionné par l'Etat à 65% et qu'il y en a 4 au sein de l'établissement (2 dans les soins, 1 en cuisine et 1 en entretien des extérieurs), ce qui fait du personnel en plus.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est close à 16h35.

La date de la prochaine séance n'est pas fixée.

Elle est à prévoir pour début mars.